

2023年9月28日

各位

株式会社 MS&Consulting  
(コード番号：6555 東証スタンダード)

## 久世福商店など全 164 店舗で 「SV ナビ」と「ミステリーショッピングリサーチ」を導入

—店舗拡大に向け、SV の業務効率を改善し、店舗のパフォーマンス向上を目指す—

株式会社 MS&Consulting（本社：東京都中央区、代表取締役社長：辻 秀敏）は、「久世福商店」、「St.Cousair（サンクゼール）」などの専門店を全国に 164 店舗展開している、食品製造小売企業（食品 SPA）の株式会社サンクゼール（本社：長野県飯綱町、代表取締役社長：久世良太）が、臨店管理システム「SV ナビ」と顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を導入したことをお知らせいたします。



### ■ 株式会社サンクゼール リテール事業本部

#### 久世福商店 ビジネスユニット ユニットリーダー 市川様のコメント

店舗拡大に向けて、「店舗の接客力向上」と「エリアマネージャー（SV）の臨店業務の効率化」が急務でした。また、フランチャイズ（FC）店が約 2/3 である当社にとって、「FC オーナー様と関係性を深めること」は、1 番大事な業務です。そこに時間を充てるため、タブレットで簡単に臨店報告書が作成でき、直営・FC・エリアごとなど、様々な切り口で分析が可能な臨店管理システム「SV ナビ」を導入しました。

さらに、店舗ごとの接客力のバラつきをなくし、ブランドコンセプトを体現する店舗作りを目指すための結果指標として、全店一斉に覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を導入しました。当初 NPS と比較検討していましたが、よりお客様のニーズを深堀りでき、実際に現場へフィードバックしながら店舗改善ができるところが導入の決め手となりました。

顧客ロイヤルティの向上に向けて、徹底的に活用していきたいと考えています。

## ■ 株式会社サンクゼール会社概要

事業内容：ジャム・ワイン、その他食品の製造販売、  
ワイナリー、レストラン、売店などの直営、  
及びフランチャイズ展開、  
オンラインマーケットプレイス「旅する久世福 e 商店」の運営

代表者：代表取締役社長 久世 良太

U R L：<https://www.stcousair.co.jp/>

## ■ 株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員エンゲージメントの向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、店舗業務スマート化 SaaS「tenpoket クラウド」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代表者：代表取締役社長 辻 秀敏

U R L：<https://www.msandc.co.jp/>

## SV ナビについて

SV ナビは、SV（スーパーバイザー）・マネージャーの臨店指導の生産性を最大化し、現場改善を進めるための臨店管理システムです。コンサルティングと合わせて提供することで、人手不足問題や業績向上に取り組むサービス業をサポートします。

サービスページ [https://www.msandc.co.jp/\\_svnavi](https://www.msandc.co.jp/_svnavi)

## ミステリーショッピングリサーチについて

ミステリーショッピングリサーチは、店舗の商品・サービス品質を「お客様の目線」で評価する覆面調査業界 No.1※の顧客満足度調査ツールです。全国 54 万人の一般消費者モニターパネルから、各店舗の主要なターゲット層に合ったモニターに調査を依頼することが可能です。来店客の顧客体験・CX 向上を加速させるツールとして、小売・飲食・ショッピングセンターなど業種・業態を問わず 1000 社以上の経営者や店舗マネジメント層に選ばれています。※2022 年 2 月末時点、国内で覆面調査を実施する上場企業の公表値との比較

サービスページ <https://www.msandc.co.jp/msr>

### <メディアからのお問い合わせ先>

株式会社 MS&Consulting ブランディング推進部 マーケティングチーム：宮本

e-mail：[pr@msandc.co.jp](mailto:pr@msandc.co.jp)